NÚMERO
12
FEBRERO
DE
2010

PUBLICACIÓN DE
DISTRIBUCIÓN
GRATUITA

EDICIÓN DE
COLECCIÓN

CONSUMÁN

DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

HOY LES
PRESENTAMOS:

¡CONSUMÁN CONTRA EL PIRATA CIBERNÉTICO!

SE

Profeco

CONSUMÁN

DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Procurador Federal del Consumidor
Antonio Morales de la Peña

Coordinadora General de Educación y Divulgación
Mónica Braun Guillén

Director General de Difusión
Rodrigo Xoconostle Waye

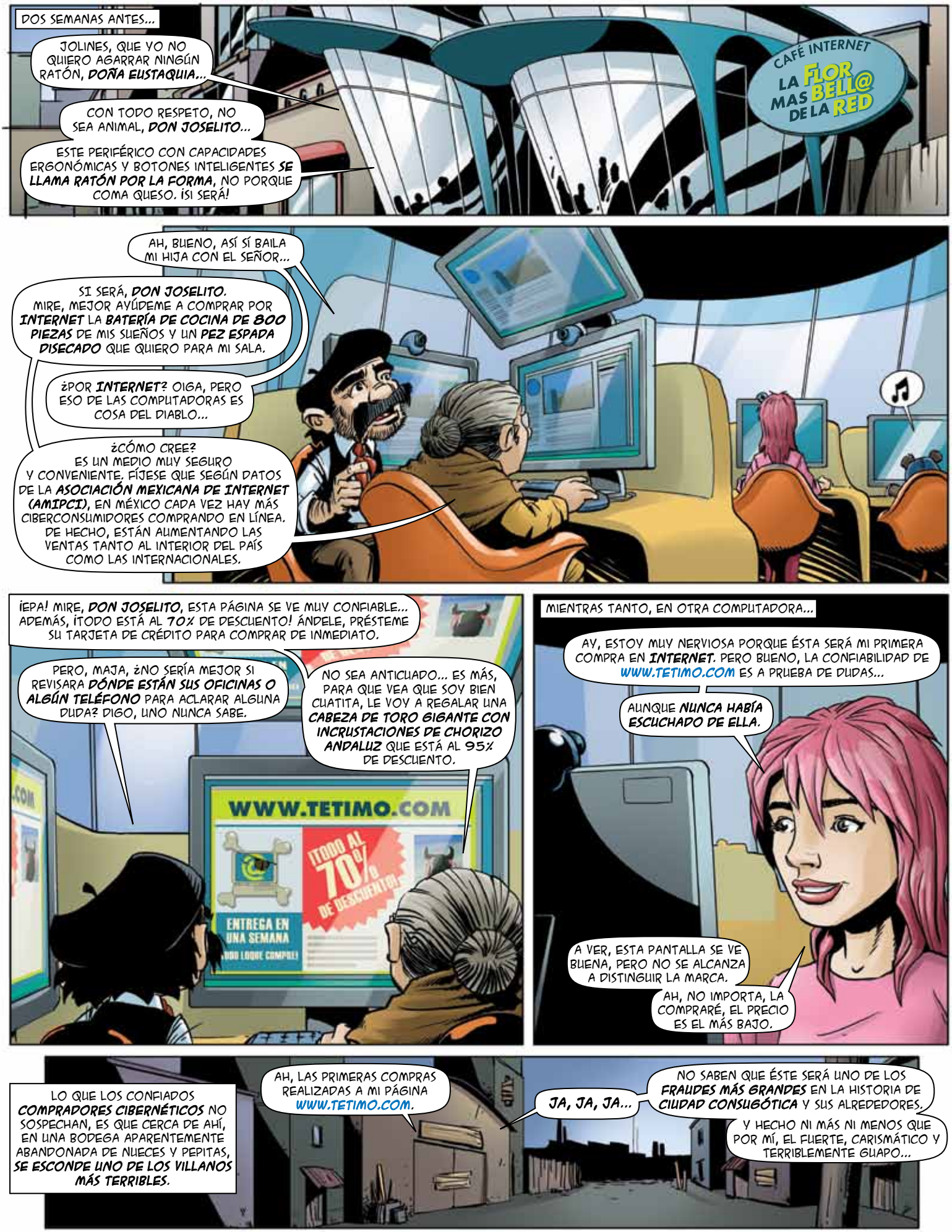
Director de Contenidos
Miguel Ángel Padilla

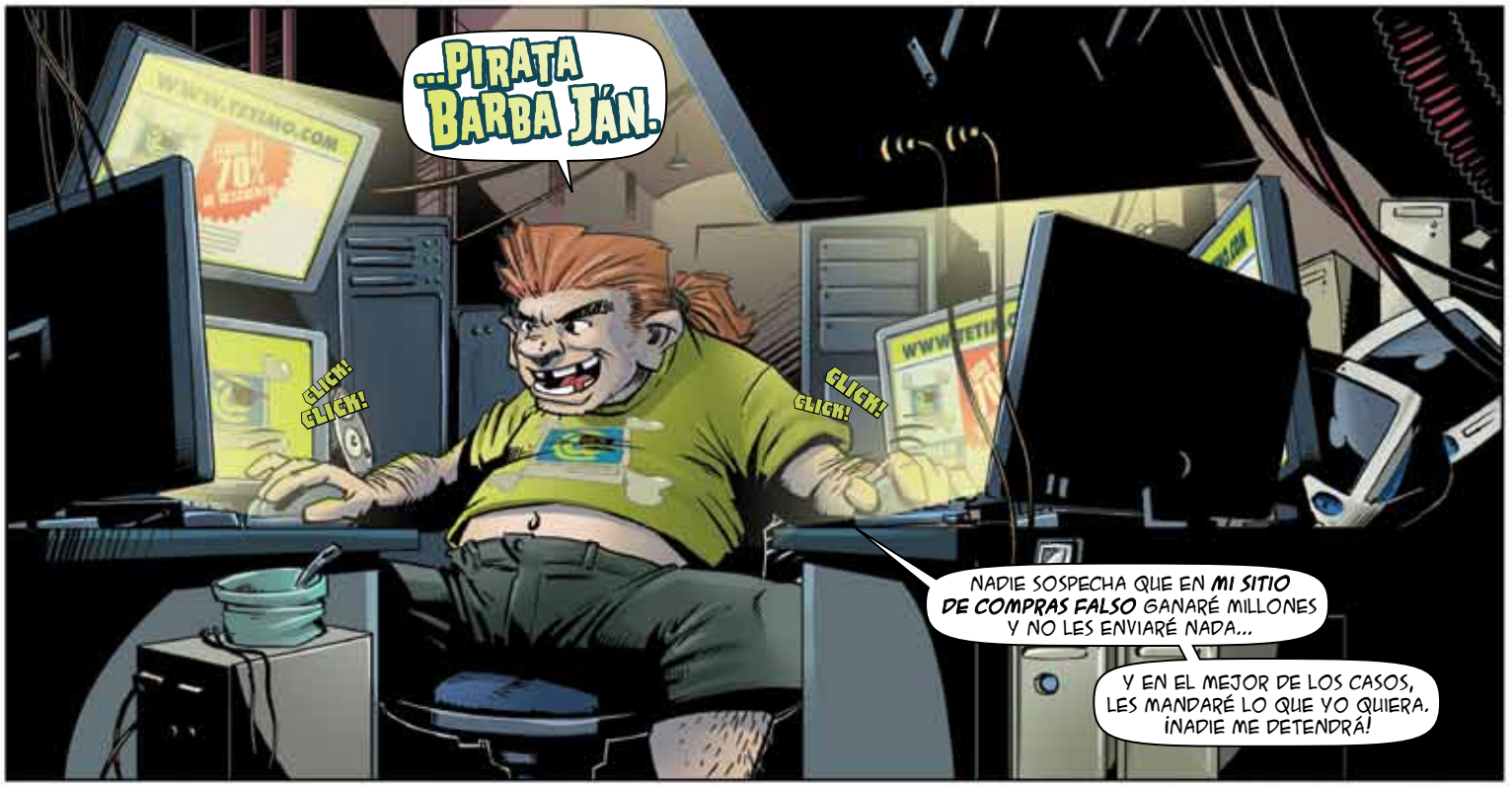
Director de Arte y Diseño
Guillermo Serrano

Guión: Mr. Ruiz
Dibujos: JC Chaparro

Consumán es una publicación gratuita de la Procuraduría Federal del Consumidor (**Profeco**). No se autoriza la utilización de ninguno de los materiales publicados para fines publicitarios o comerciales. Se autoriza expresamente su reproducción total o parcial, siempre que se utilice para orientación y se indique su procedencia.

Impreso en Talleres Gráficos de México, Av. Canal del Norte 80, Col. Felipe Pescador, México, D.F.
Editor responsable: Rodrigo Xoconostle Waye.
Tiraje: 50 mil ejemplares.


DOS SEMANAS ANTES...
JOLINES, QUE YO NO QUIERO AGARRAR NINGÚN RATÓN, DOÑA EUSTAQUIA...
CON TODO RESPETO, NO SEA ANIMAL, DON JOSELITO...
ESTE PERIFÉRICO CON CAPACIDADES ERGONÓMICAS Y BOTONES INTELIGENTES SE LLAMA RATÓN POR LA FORMA, NO PORQUE COMA QUESO. ¡SI SERÁ!
CAFÉ INTERNET
LA FLOR MÁS BELL@ DE LA RED
AH, BUENO, ASÍ SÍ BAILA MI HIJA CON EL SEÑOR...
SI SERÁ, DON JOSELITO. MIRE, MEJOR AYÚDEME A COMPRAR POR INTERNET LA BATERÍA DE COCINA DE 800 PIEZAS DE MIS SUEÑOS Y UN PEZ ESPADA DISECADO QUE QUIERO PARA MI SALA.
¿POR INTERNET? OIGA, PERO ESO DE LAS COMPUTADORAS ES COSA DEL DIABLO...
¿CÓMO CREE? ES UN MEDIO MUY SEGURO Y CONVENIENTE. FÍJESE QUE SEGÚN DATOS DE LA ASOCIACIÓN MEXICANA DE INTERNET (AMIPCI), EN MÉXICO CADA VEZ HAY MÁS CIBERCONSUMIDORES COMPRANDO EN LÍNEA. DE HECHO, ESTÁN AUMENTANDO LAS VENTAS TANTO AL INTERIOR DEL PAÍS COMO LAS INTERNACIONALES.
¡EPA! MIRE, DON JOSELITO, ESTA PÁGINA SE VE MUY CONFIABLE... ADEMÁS, ¡TODO ESTÁ AL 70% DE DESCUENTO! ÁNDELE, PRÉSTEME SU TARJETA DE CRÉDITO PARA COMPRAR DE INMEDIATO.
PERO, MAJA, ¿NO SERÍA MEJOR SI REVISARA DÓNDE ESTÁN SUS OFICINAS O ALGÚN TELÉFONO PARA ACLARAR ALGUNA DUDA? DIGO, UNO NUNCA SABE.
NO SEA ANTICUADO... ES MÁS, PARA QUE VEA QUE SOY BIEN CUATITA, LE VOY A REGALAR UNA CABEZA DE TORO GIGANTE CON INCRUSTACIONES DE CHORIZO ANDALUZ QUE ESTÁ AL 95% DE DESCUENTO.
WWW.TETIMO.COM
¡TODO AL 70% DE DESCUENTO!
ENTREGA EN UNA SEMANA
¡NO LO QUE COMPRE!
MIENTRAS TANTO, EN OTRA COMPUTADORA...
AY, ESTOY MUY NERVIOSA PORQUE ÉSTA SERÁ MI PRIMERA COMPRA EN INTERNET. PERO BUENO, LA CONFIABILIDAD DE WWW.TETIMO.COM ES A PRUEBA DE DUDAS...
AUNQUE NUNCA HABÍA ESCUCHADO DE ELLA.
A VER, ESTA PANTALLA SE VE BUENA, PERO NO SE ALCANZA A DISTINGUIR LA MARCA.
AH, NO IMPORTA, LA COMPRARÉ, EL PRECIO ES EL MÁS BAJO.
LO QUE LOS CONFIADOS COMPRADORES CIBERNÉTICOS NO SOSPECHAN, ES QUE CERCA DE AHÍ, EN UNA BODEGA APARENTEMENTE ABANDONADA DE NUECES Y PEPITAS, SE ESCONDE UNO DE LOS VILLANOS MÁS TERRIBLES.
AH, LAS PRIMERAS COMPRAS REALIZADAS A MI PÁGINA WWW.TETIMO.COM.
JA, JA, JA...
NO SABEN QUE ÉSTE SERÁ UNO DE LOS FRAUDES MÁS GRANDES EN LA HISTORIA DE CIUDAD CONSUGÓTICA Y SUS ALREDEDORES.
Y HECHO NI MÁS NI MENOS QUE POR MÍ, EL FUERTE, CARISMÁTICO Y TERRIBLEMENTE GUAPO...


...PIRATA BARBA JÁN.
CLICH! CLICH!
CLICH! CLICH!
NADIE SOSPECHA QUE EN MI SITIO DE COMPRAS FALSO GANARÉ MILLONES Y NO LES ENVIARÉ NADA...
Y EN EL MEJOR DE LOS CASOS, LES MANDARÉ LO QUE YO QUIERA. ¡NADIE ME DETENDRÁ!

UNA SEMANA DESPUÉS DE LA COMPRA EN WWW.TETIMO.COM
AHORA SÍ QUE LA HIZO BUENA, DOÑA EUSTAQUIA... EN VEZ DE MANDARME MI CABEZA DE TORO GIGANTE CON INCRUSTACIONES DE CHORIZO ANDALUZ, ME LLEGÓ UNA CABEZA DE ARDILLA CON INCRUSTACIONES DE MORONGA.
YA NI ME DIGA, DON JOSELITO. LA BATERÍA DE COCINA QUE PEDÍ NO ME HA LLEGADO Y EL PEZ ESPADA RESULTÓ SER UN PALILLO DE DIENTES. NOS HAN VISTO LA CARA... SNIF.
¿Y YO QUÉ? SEGÚN YO COMPRÉ UNA PANTALLA, PERO ME LLEGÓ ESTA COCHINADITA. LO PEOR DE TODO ES QUE LA PÁGINA NO TENÍA NI TELÉFONO NI DIRECCIÓN PARA RECLAMAR. AHORA SÍ, METIMOS LA PATA.

NO SE PREOCUPEN, ESTAFADOS HABITANTES DE CIUDAD CONSUGÓTICA. CONSUMÁN, DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, RESOLVERÁ TODOS SUS PROBLEMAS.

...Y ESO FUE LO QUE NOS PASÓ, CONSUMANCITO. ¿QUÉ PODEMOS HACER?
AUNQUE COMPRAR EN INTERNET ES MUY SEGURO Y BASTANTE CONVENIENTE, NUNCA FALTAN AQUÉLLOS QUE QUIEREN PASARSE DE LISTOS Y APROVECHARSE DE GENTE BABO... DIGO, CONFIADA COMO USTEDES.
ANTES DE COMPRAR POR LA RED DEBEN SABER LO SIGUIENTE:

LOS PROVEEDORES QUE OFRECEN BIENES Y SERVICIOS EN **INTERNET** DEBERÁN TENER MECANISMOS QUE **BRINDEN SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD A LA INFORMACIÓN QUE EL CONSUMIDOR PROPORCIONA.**

PONGAN ATENCIÓN A LAS PANTALLAS, POR FAVOR:

- LO PRIMERO ES VERIFICAR QUE EL SITIO CUENTE CON DATOS DE CONTACTO COMPLETOS, COMO ES DIRECCIÓN FÍSICA, TELÉFONO, FAX Y CORREO ELECTRÓNICO. TAMBIÉN ES IMPORTANTE EL NOMBRE O MARCA DE COMERCIALIZACIÓN DE LA EMPRESA Y SUS PRODUCTOS.
- LA INFORMACIÓN DE CADA UNO DE LOS PRODUCTOS SIEMPRE DEBE SER PRECISA Y CLARA. EL CONSUMIDOR PUEDE PREGUNTAR EN CASO DE TENER DUDAS.
- ES IMPORTANTE QUE EL PORTAL ESPECIFIQUE DE MANERA CLARA CUÁLES SON LAS CONDICIONES GENERALES DE LA TRANSACCIÓN, ASÍ COMO LAS RESTRICCIONES PARA LA COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS, COMO ES EL CASO DE UBICACIÓN GEOGRÁFICA, DE TIEMPO, POR TIPO DE PRODUCTO O CANTIDAD A ADQUIRIR.
- HAY QUE CONFIRMAR QUE EL PRECIO DEL PRODUCTO ESTÉ EN MONEDA NACIONAL. ADEMÁS, EN CASO DE EXISTIR CARGOS ADICIONALES POR EL ENVÍO, ESTOS DEBEN SEÑALARSE CLARAMENTE. LAS CONDICIONES Y FORMAS DE PAGO TAMBIÉN DEBEN ESPECIFICARSE .
- EL CONSUMIDOR DEBE ASEGURARSE DE LEER TODOS LOS TÉRMINOS DE CANCELACIÓN, REEMBOLSO, GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES. EL PROVEEDOR TIENE LA OBLIGACIÓN DE PRESENTAR TODA LA INFORMACIÓN ANTES DE EFECTUAR LA TRANSACCIÓN.
- SE DEBE VERIFICAR SI EXISTEN CONDICIONES, LIMITACIONES O RESTRICCIONES PARA PODER EFECTUAR LA COMPRA DEL PRODUCTO QUE LES INTERESA.
- SI SE TRATA DE UN SITIO QUE LE SOLICITA INFORMACIÓN PERSONAL O PRIVADA, COMO EL NÚMERO DE SU TARJETA DE CRÉDITO, EL CONSUMIDOR DEBE SER EXTREMADAMENTE CUIDADOSO Y VERIFICAR CUÁLES SON LOS TÉRMINOS QUE ESTABLECE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD PARA EL MANEJO DE DICHA INFORMACIÓN DE CARÁCTER SENSIBLE.
- HAY QUE CONOCER CUÁLES SON LOS MÉTODOS PARA PAGAR. SE RECOMIENDA NO DEPOSITAR EL PAGO DE SU COMPRA A CUENTAS BANCARIAS CON NOMBRES DE TERCEROS; ES DESEABLE QUE HABLE POR TELÉFONO CON EL PROVEEDOR ANTES DE REALIZAR EL PAGO.

GRACIAS POR EXPLICARNOS ESTO, **MAJO**. PERO, ¿CÓMO PODREMOS ENCONTRAR AL ESTAFADOR DETRÁS DE ESTO? **¿CÓMO PODREMOS HACER VALER NUESTROS DERECHOS COMO CONSUMIDORES?**

MMM... ¡YA SÉ! **RAMIRO**, TÚ ERES UN PELUCHE DEL FUTURO CON TECNOLOGÍA DE PUNTA.

UTILIZA TUS SENSORES OLFATIVOS PARA DETECTAR ALGUNA SEÑAL Y LLEGAR HASTA EL ESCONDITE DEL VILLANO. HUELE LA CABEZA DE LA ARDILLA.

CONSU, MIS ANTENAS DEL FUTURO ME INDICAN QUE ESTE ES EL LUGAR DONDE SE ESCONDE EL CREADOR DE LA PÁGINA **WWW.TETIMO.COM**

MUY BIEN HECHO, **RAMIRO**...

AHORA, DESCUBRIREMOS **QUIÉN INTENTA DESPRESTIGIAR EL COMERCIO ELECTRÓNICO.** A LA DE TRES ENTRAMOS... UNA... DOS...

...¡TRES!

AHORA SÍ, VILLANO...**TU REINADO DEL MAL CIBERNÉTICO HA LLEGADO A SU FIN.**

¿PERO QUÉ ES ESTO? PENSÉ QUE ERAS UN VILLANO A LA ALTURA DE UN PULPO GIGANTE, UN TITIRITERO MALIGNO O UNOS ESCAPES VIVIENTES... ADEMÁS, CON TODO RESPETO, ESTÁS BIEN FEO, MANO.
¿CÓMO ME ENCONTRASTE, CONSUMÁN? MI SITIO ESTÁ DISEÑADO A PRUEBA DE RASTREO. BUENO, NO IMPORTA, SI ERES LO SUFICIENTEMENTE HOMBRE, ME SEGUIRÁS A MI CAMPO DE BATALLA FAVORITO: INTERNET.
GRACIAS A MI CAPACIDAD PARA CONTROLAR LAS MOLÉCULAS DEL AIRE CERCANAS A CUALQUIER CONEXIÓN DE INTERNET, PUEDO TRANSFORMAR MI CUERPO EN LUZ Y VIAJAR POR LA RED. ¡SÍGUEME SI PUEDES! JA, JA, JA...
ZZZAP
ÓRALE, ESTÁ BIEN BUENO EL TRUCO...
...PERO YO TENGO MIS CONSUCHACRAS, PODER MÍSTICO E INEXPLICABLE QUE PERMITE DESINTEGRAR MI CUERPO PARA ENTRAR EN CUALQUIER SITIO...INCLUSO LOS INTANGIBLES. ¡AHÍ TE VOY, BARBA JÁN!
ZZZAP
PUES SÍ, ESTÁ BIEN BUENO EL TRUCO... Y ESO QUE YO VENGO DEL FUTURO.
BIENVENIDO A MI BARCO, CONSUMÁN. GRACIAS A MI CONTROL SOBRE LAS MOLÉCULAS, PUEDO ADOPTAR MI VERDADERA PERSONALIDAD DE BUCANERO DE LA RED Y SER INVENCIBLE...
HOY, EL MUNDO VIRTUAL PRESENCIARÁ EL FINAL DEL DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. SI TE DESTRUYO AQUÍ, NO PODRÁS REGRESAR NUNCA MÁS AL PLANO REAL...
DEBO TENER MUCHO CUIDADO, PUES AUNQUE MIS CONSUCHACRAS SON PODEROSOS Y MI ATUENDO DE JUAN DEL DIABLO ESTÁ A LA MODA, UN MOVIMIENTO EN FALSO PUEDE COSTARME LA VIDA...
TOMA ESTO, BELLACO...
¡KRAK!
...Y ESTO...
¡PRAC!
JA, JA, JA, JA...
ESTE SERÁ TU FIN, CONSUMÁN... NUNCA PODRÁS REGRESAR AL MUNDO REAL Y YO PODRÉ SEGUIR ESTAFANDO A TODOS LOS QUE COMPRAN POR INTERNET...
NO CUENTES CON ESO, PIRATA BARBA JÁN...
EL PODER QUE ME DAN LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y MIS CONSUCHACRAS ME SACARÁN DE ÉSTA...
AUNQUE LA VERDAD NO VEO CÓMO.

Si después de todos los consejos de **Consumán** se niegan a atender tu reclamación, no dudes en acudir a tu delegación **Profeco** más cercana o llamar al **Teléfono del Consumidor: 5568 8722** desde el DF y área metropolitana o al **01 800 468 8722** larga distancia sin costo desde cualquier parte del país. Escribe a **asesoria@profeco.gob.mx** y visita: **profeco.gob.mx** y **revistadelconsumidor.gob.mx**, así como el sitio en inglés de la Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN, por sus siglas en inglés): **www.icpen.org**

CONAGUA
Comisión Nacional del Agua

GOBIERNO FEDERAL

WWW.PROTEGEELAGUA.GOB.MX

PARA MAYOR INFORMACIÓN MARCA AL
01 800 3 CONAGUA (266 2482)

ENVÍA "ALTA" AL 33666
Y RECIBE TIPS PARA PROTEGER EL AGUA.

el AGUA Es como de TU FAMILIA

¡PROTÉGELA!

EL USUARIO ACEPTA RECIBIR INFORMACIÓN EN SU CELULAR.
LOS COSTOS EN BASES A TARIFAS DE CADA OPERADOR MISMOS QUE NO EXCEDERÁN $1 PESO.
LA OPERADORA NO SE HACE RESPONSABLE.